

第207回岡山旭東病院 地域連携カンファレンス

患者と医療者が 協働する医療



COMLホームページ

認定NPO法人ささえあい医療人権センターCOML
理事長 山口 育子



ラジオNIKKEI「賢い患者になろう！」

認定NPO法人

ささえあい医療人権センターCOML(コムル)とは

- 1990年スタート、2002年NPO法人(特定非営利活動法人)に、
- 2016年7月1日認定NPO法人認証
- 自立・成熟し主体的医療参加ができる賢い患者を目指す
一人ひとりが「いのちの主人公」「からだの責任者」の自覚から
- 対立せず協働⇒活動の目的
患者と医療者のより良いコミュニケーション
- 思いを言語化し、提言・提案できる患者・市民の増加が願い

COMLの活動(2025年5月末現在)



SP活動: 1,825回 (OSCE558回)

病院探検隊: 104回



医療のmanabiya: 7回
大阪患者塾: 255回

講演: 4,664回
各種検討会・委員会

相談: 71,212件



患者と医療者のコミュニケーション講座: 102回 (出前16回)

◆基礎コース: 医療をささえる市民養成講座 (2009年度～17期)

◆アドバンスコース: 医療関係会議の一般委員養成講座・委員バンク



岩波新書、注目の最新刊！

賢い患者

山口 育子

Ikuko Yamaguchi

●岩波新書／本体 820 円

医療者や病院、そして病気との向き合い方は、どのようにしたらいいのだろうか。六万件近くの患者・家族からの電話相談、医療機関を患者の目線で見直す「病院探検隊」、医学教育に参画する模擬患者などの活動を横糸に、みずからのがん患者体験、大切な人を最期まで支えきった経験を縦糸に、その答えを探っていく。

contents

- 序章 私の患者体験
- 1 章 患者、家族の声を聴く——電話相談
- 2 章 患者や家族が直面したこと——COMLに届いた相談から
- 3 章 患者が医療を受けるとき——「新 医書」にかかる10 圖案
- 「ラム」ミニセミナー「患者塾」
- 4 章 患者が医学教育にかかわる——模擬患者
- 「ラム」患者と医療者のコミュニケーション講座
- 5 章 患者が病院を変えていく——病院探検隊
- 6 章 患者が参加する——医療をささえる市民養成講座
- 7 章 患者を「支え抜く」ということ——辻本好子のキーパーソンとして

profile

【やまぐち・いくこ】1965 年大阪生まれ。1989 年に大阪教育大学を卒業した後、臨床心理士を目指すために他大学編入試験の準備をしていたところ、試験前月の 1990 年 8 月に卵巣がんを発症。1991 年秋 COML と出会い、1992 年 2 月 COML スタッフとなり、相談、編集、渉外などに携わる。認定 NPO 法人ささえあい医療人権センター COML 理事長。

＊お近くの書店でお求め下さい。店頭にない場合は本紙をお持ちになり、書店にてご注文下さい。

＊直送ご希望の場合は、下記にお電話いただくか、本紙に必要事項をご記入の上、FAX にてご注文下さい。（別途送料が 380 円、7 月 1 日以降 650 円がかかります）▶岩波書店（ブックオーダー係） TEL：049（287）5721 FAX：049（287）5742

山口育子
Ikuko Yamaguchi
賢い患者

岩波新書
1725

患者のこと、
理解できていますか？
医師とのつきあい方で
悩んでいませんか？

6/20
発売

最近の相談者の意識と傾向

姿勢の二極化
徹底追及
⇔遠慮・我慢

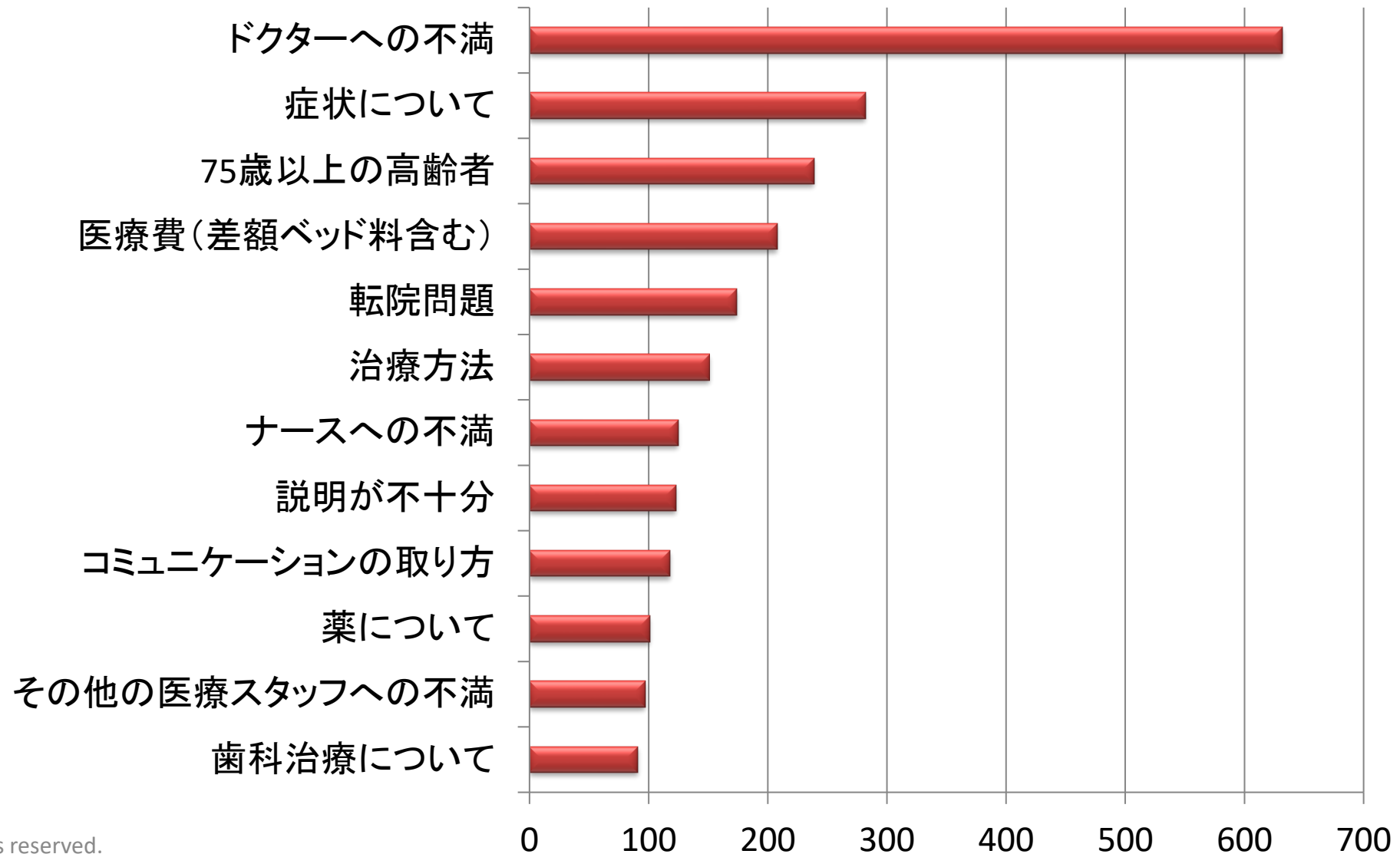
医療者の苦情

メディアの報道内容に左右される

「相談」より「判断」を求め自己決定できない

コミュニケーションがうまくとれない

項目別相談件数(2024年度)



「ドクターへの不満」が突出している原因

「医療はチームでおこなうもの」は医療者の常識

各職種が患者・家族に十分専門性・役割を伝えることが意識化されていない

患者・家族の医師以外の職種の専門性・役割の理解が不十分

すべての期待が医師に一極集中

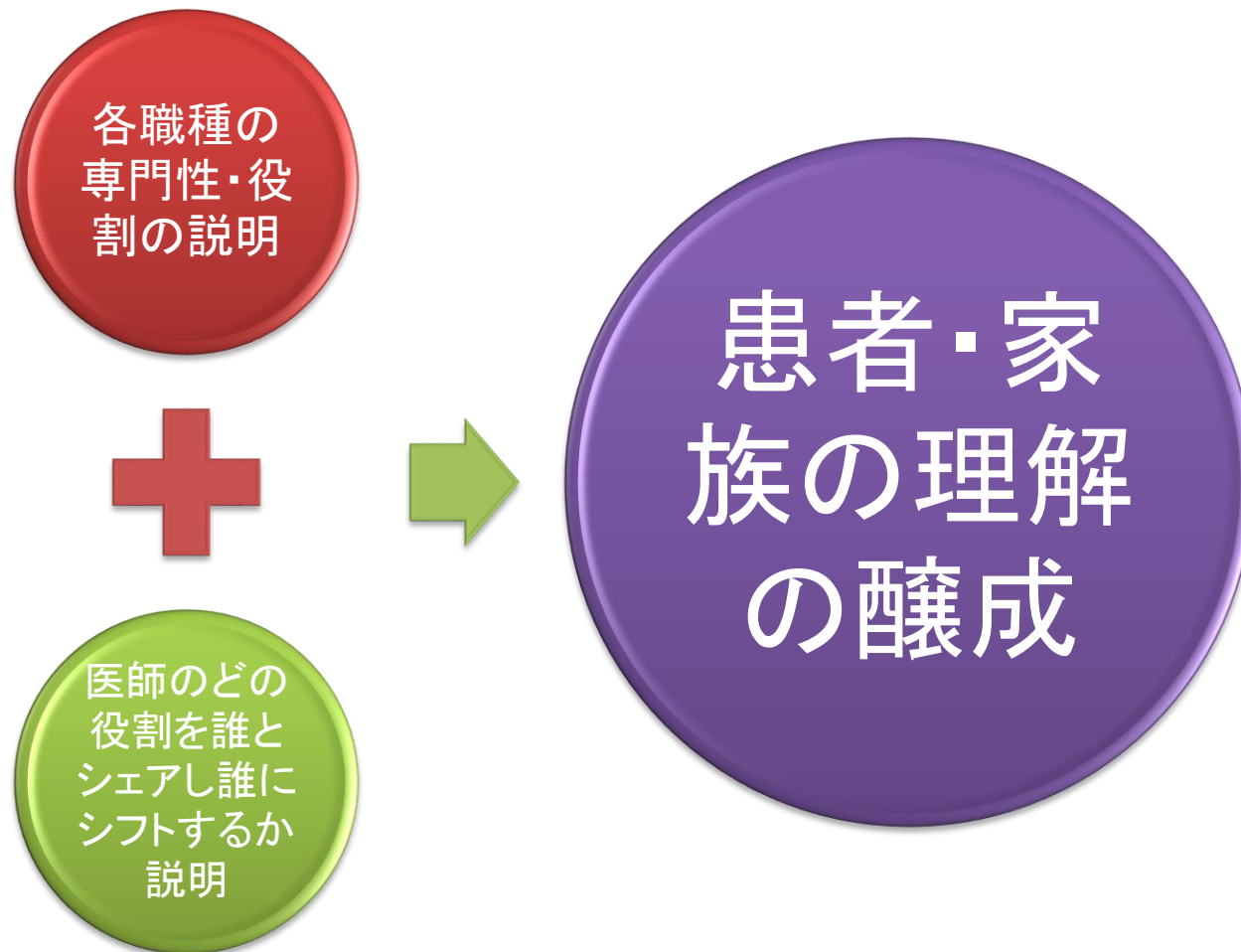
せつかくのチーム医療が...



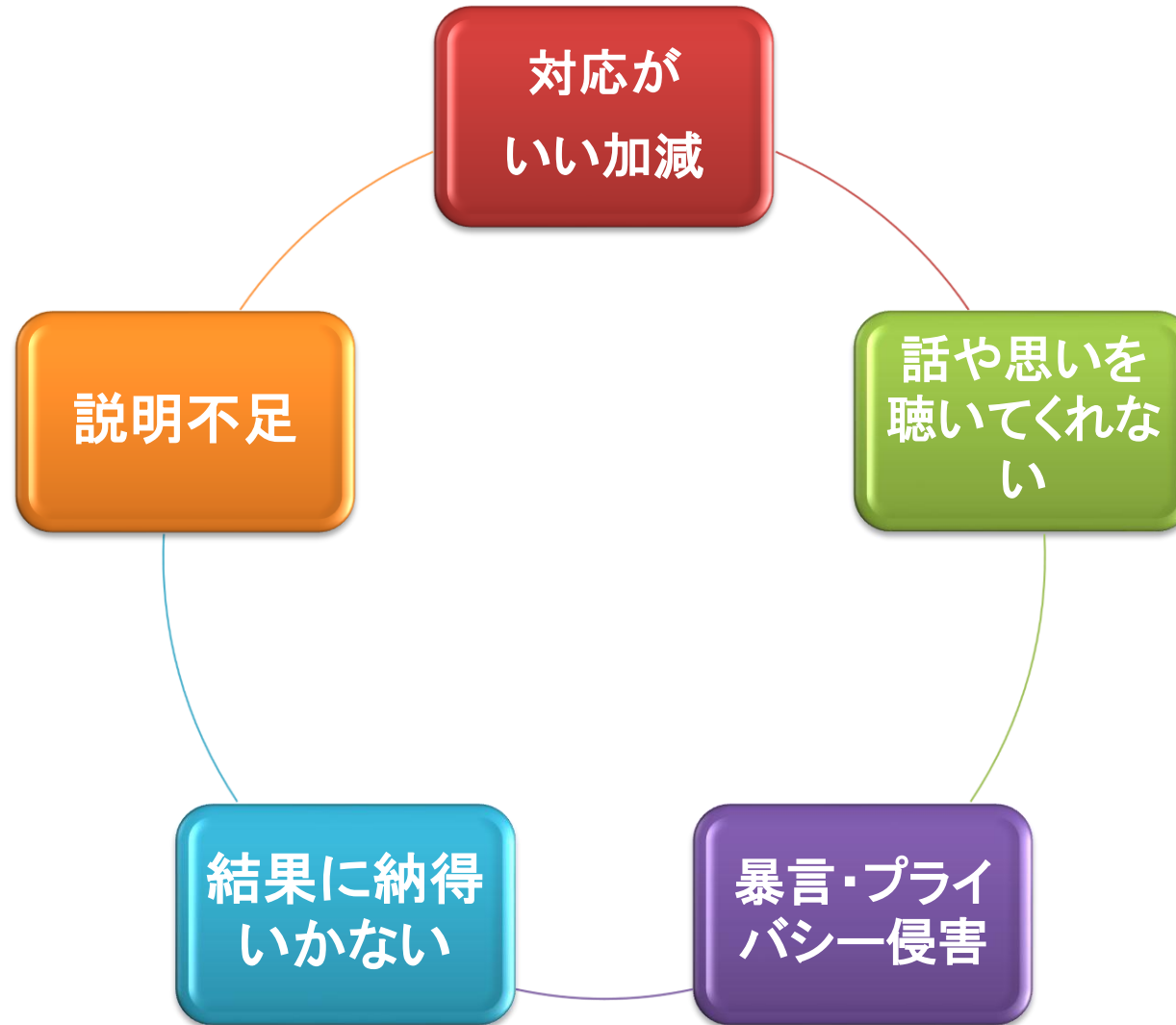
せつかくのチーム医療が...



タスクシェア・タスクシフトの実現には患者・家族の 理解が欠かせない!!



ドクターへの苦情



“説明不足”の真相は？

- インフォームド・コンセントの定着
インフォームド・コンセントとは「説明すること」？
「ICを取る」？ 本来は“患者の権利”で始まった…
- 患者の自己決定重視
すべて伝える時代に
「『患者が決める時代だから』と丸投げされた」



詳しい専門的な説明を長時間かけて実施

一部しか理解
できない…

記憶に留まら
ない…

理解できなかったこと
＝「聞いていない」

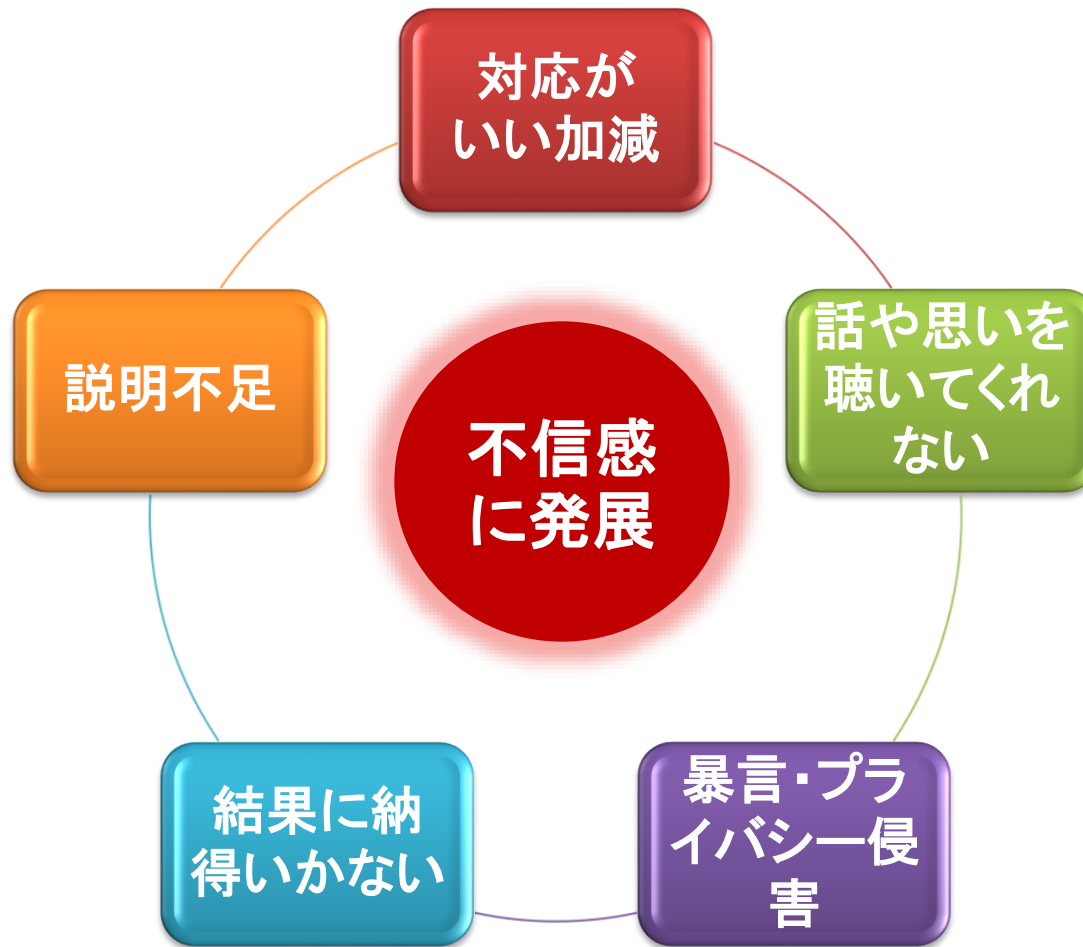
インフォームド・コンセントの成熟



これからの患者・医療者関係



ドクターへの苦情



医療スタッフへの苦情

- ・対応が雑
- ・プライバシーへの配慮がない
- ・言葉づかい
- ・善意の押しつけ などなど

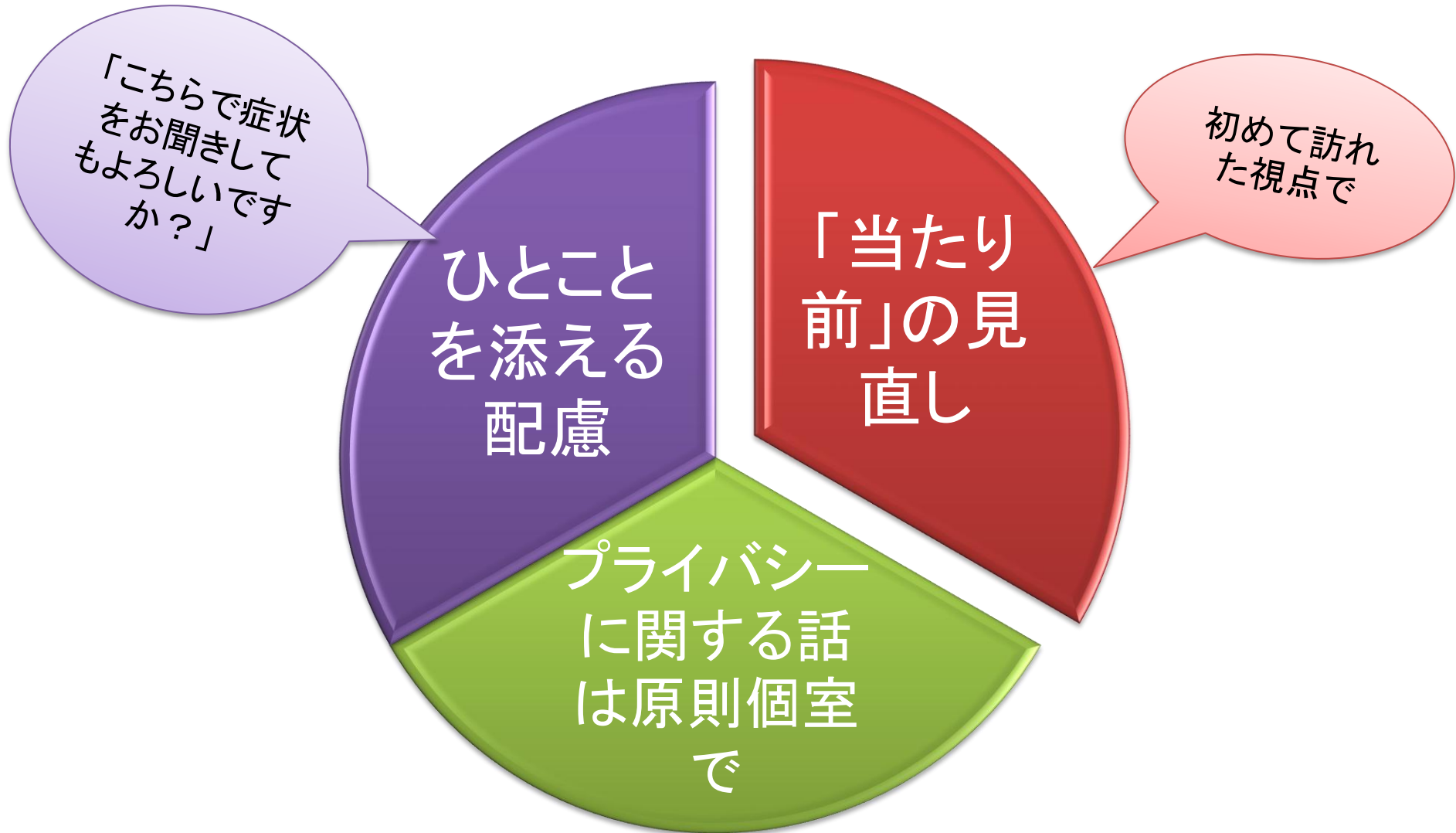
個人情報・プライバシーに関する相談

- 病気の内容が他の患者に知られた
受付や外来待合室での症状確認
大部屋に入院中のアナムネーゼや回診でのやりとり
- 紹介状を書いてもらったら、直接関係ない精神科受診歴を書かれた
- 勝手に家族に病状を説明された

病院探検隊や視察などを通して

- カルテを運んでいる最中にカートを放置
- エレベーター内での噂話
- オープンカウンターのスタッフルームから漏れ聞こえる声
- 電子カルテの他人の個人情報を表示した画面が丸見え
- 検査室の廊下に検査と患者名を記したホワイトボード
- デイルームで患者・家族に説明
- 外来クレークが電話で「生保の方です」
- 手術控室に患者のフルネームと術式を電光表示

患者の個人情報を守るために



患者が不信感を抱く医療者の対応

- 急変時
「それまで元気だったのに・・・」「説明がなかった」
⇒「説明できない状況」の説明
- 情報の共有が不十分
口頭は漠然と説明、文書で詳細に説明
抱いていたイメージが異なる
- 真摯な姿勢が感じられない
初期対応のまずさ
不適切な言葉づかい
「向き合ってもらえた」と感じられない
話が二転三転する（最初は非を認めたのに・・・）
謝らない

患者の課題①

「理解できていない」



- 漠然と「わからない」「何がわからないかわからない」
- 専門用語や治療効果など前提となる基礎知識がない



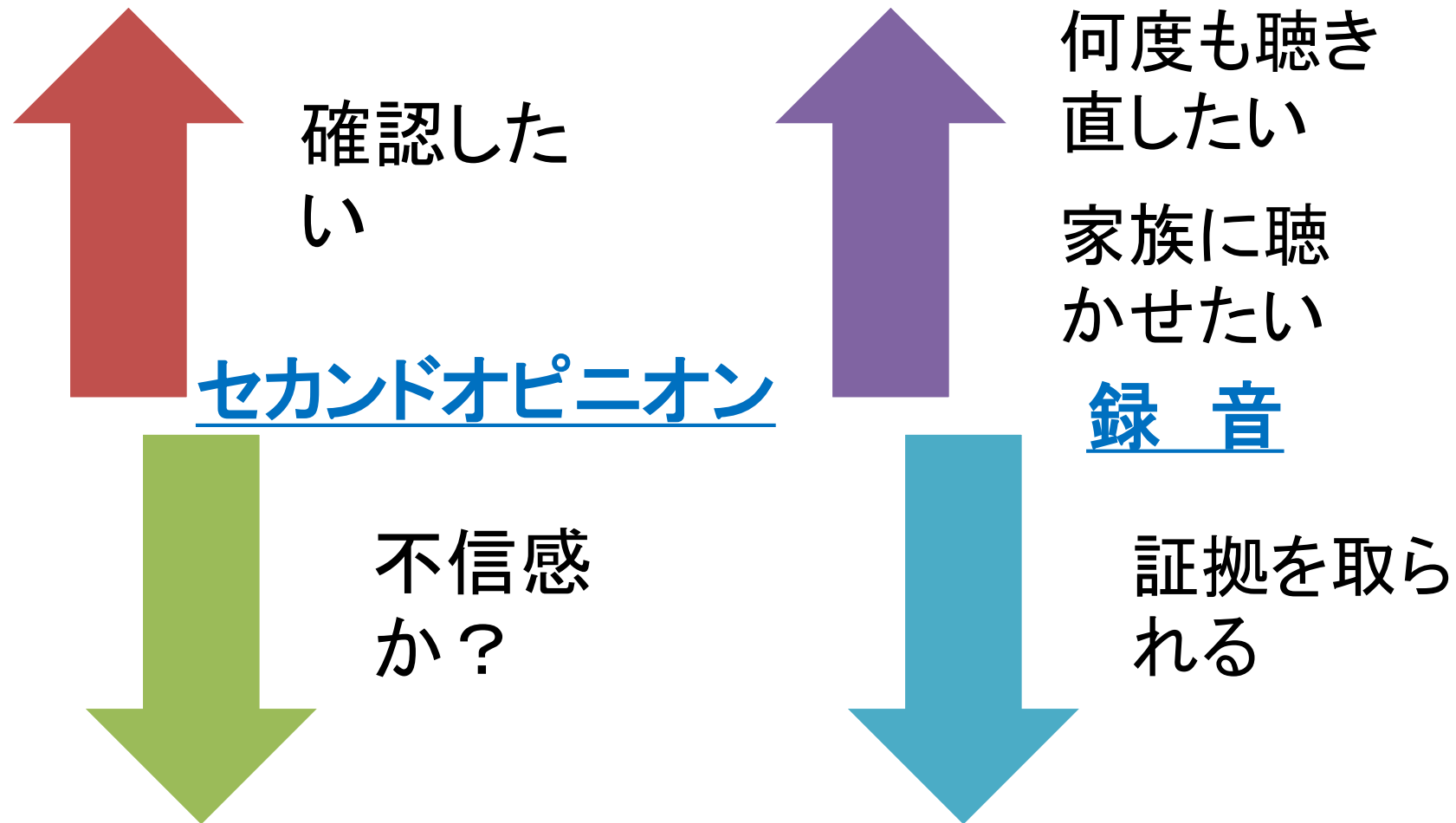
- 理解できない理由の分析はできない
- 結果には不満足



- 「理解できていない」→「そんな説明聞いていない」
- 納得いかない結果は不信感に

患者の課題②

患者と医療者の思いのズレ(その1)



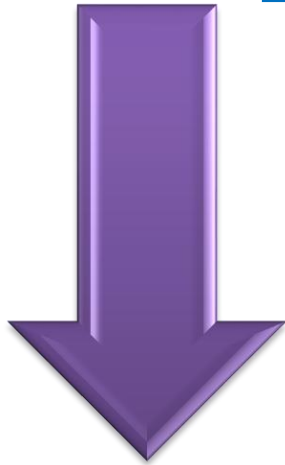
患者の課題②

患者と医療者の思いのズレ(その2)



診察券に
書いてあ
るのに

名前の確認



医療安全
の一環



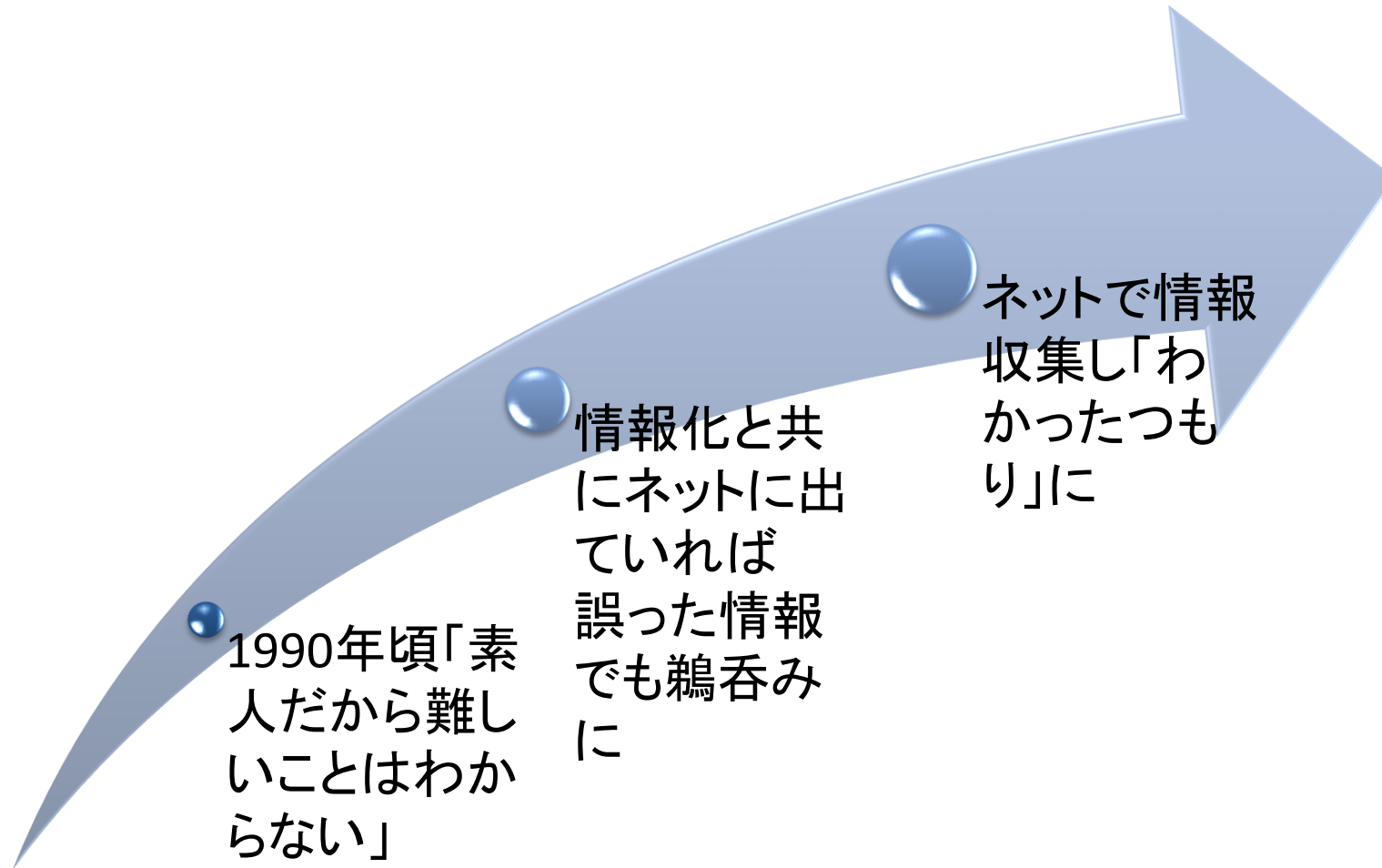
医療現場
は安全

転倒・転落



よく起きる
悩ましい
事故

患者の課題③ 情報のリテラシー



患者の課題④ 医療者の態度・コミュニケーション

理由、根拠、目的を明確にしない

患者が口火を切らないと始まらない交渉

社会の常識と異なる医療現場の常識

課題の克服を阻害している要因



医療の制度、しくみ、情報、受診の仕方を学ぶ場がない



コミュニケーションが苦手な人が多い

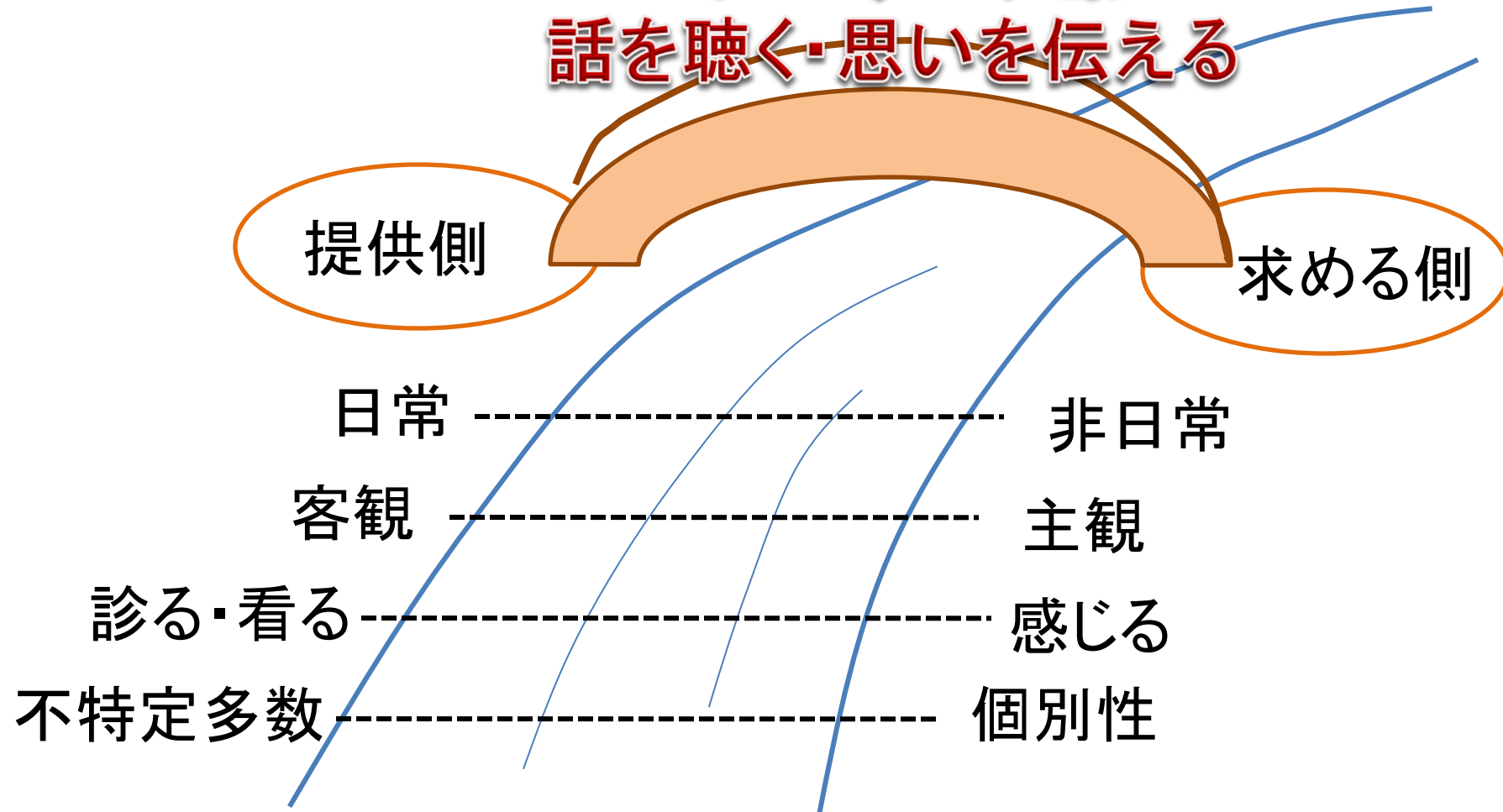
日常の上級編・応用編が医療現場でのコミュニケーション



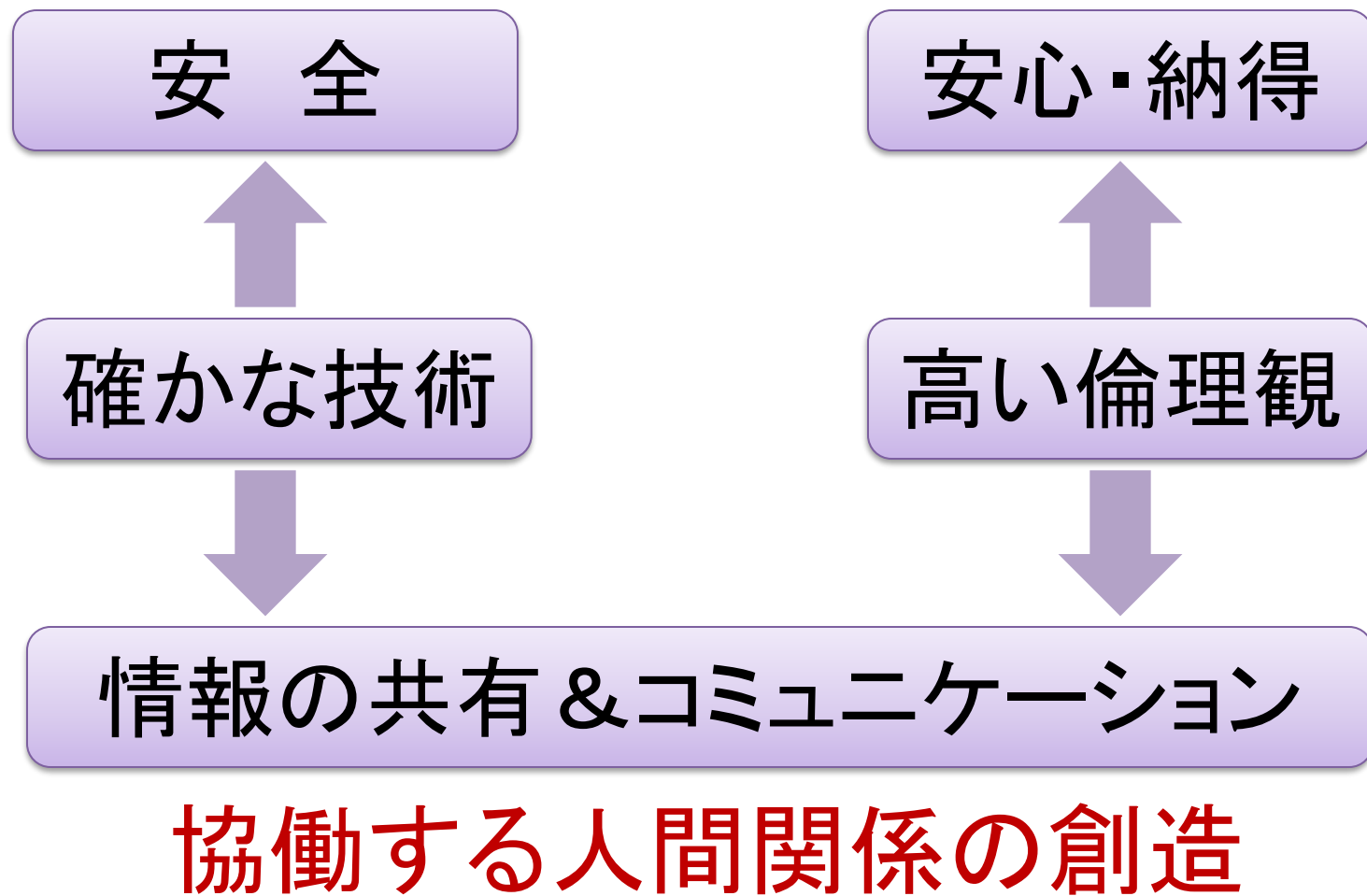
自己決定、自己主張を避ける傾向

完全には解消できない患者と医療者間の 河と異文化圏

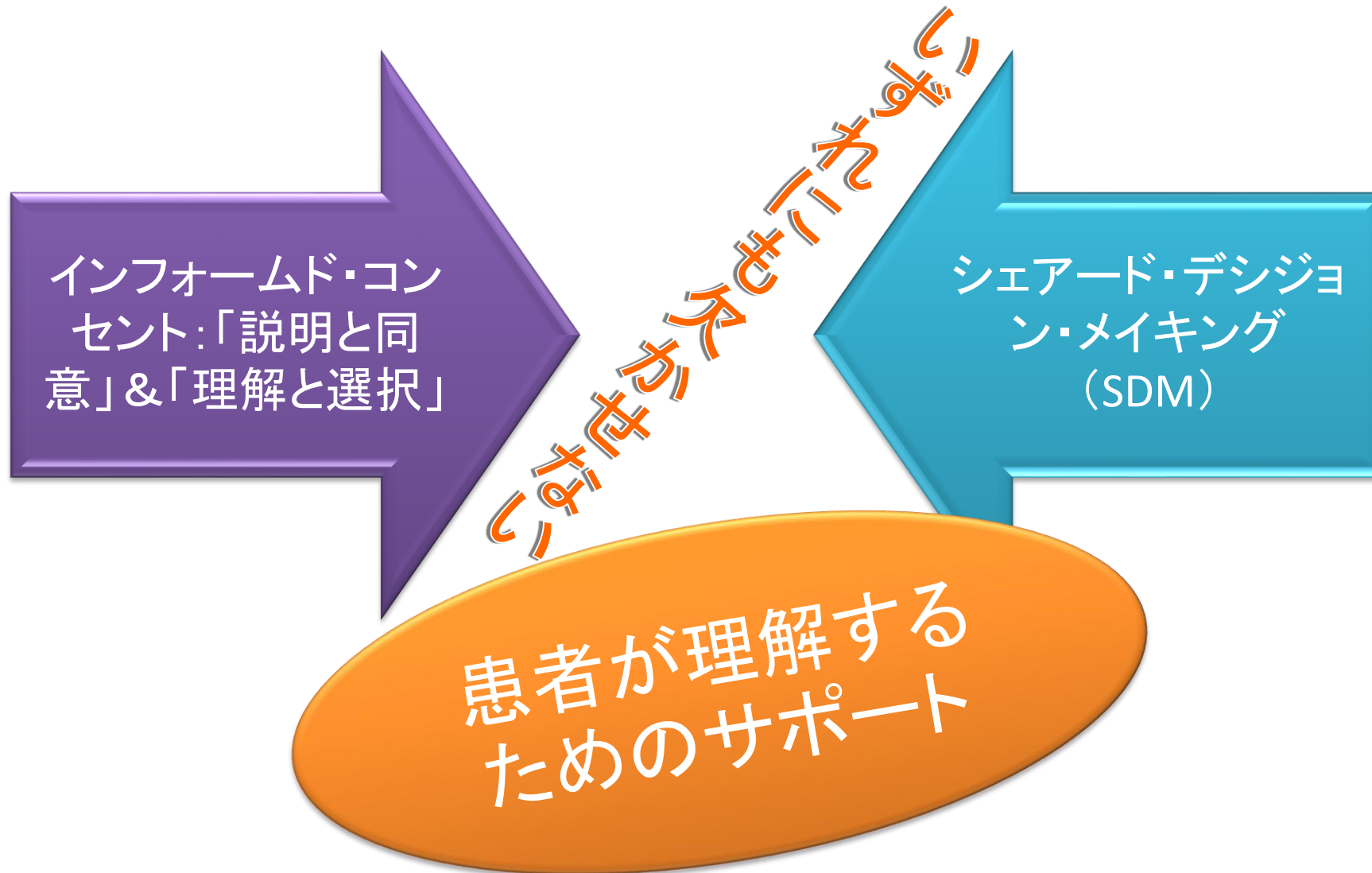
コミュニケーション
話を聴く・思いを伝える



患者の基本的ニーズ・願望



すべて説明する時代を迎え



患者の理解を阻害するもの

- **電子カルテ**
医師の視線の先にあるのはパソコン
「話が頭に入らない」「聞き取りにくい」
- **一度に伝えられる情報量の多さ**
ショックで頭が真っ白のときは何も残っていない
ふとほかのことを考えた際に・・・
- **情報の共有化不足**
同じことばを巡って抱くイメージの乖離
- **たとえ話がアダに**
「わかりやすく」のつもりが誤った解釈につながる恐れ
- **理解できていないのにうなずく患者**
医師も「説明は伝わった」と思いたい？

専門用語と
は限らない

マニアック
なたとえ話
は逆効果

患者が説明を理解するために

- 口頭での説明の限界
すべてを記憶に保存できない
全体の何割を理解できたか自覚困難



理解の補助

説明文書や説明動画
医療者からメモの勧め

- 何が理解できていないかの確認
理解・解釈内容を患者自ら言語化

情報の共有化のために

患者側の努力

- 思いの言語化
- 「理解できていない」ことに敏感に
- 質問と確認を日常から
- うまく情報を引き出す工夫

医療者側の努力

- 患者の知りたいことへの情報提供
 冷静さと落ち着きを取り戻してから
- 医療者が伝えたいことの情報提供
- 伝え方を工夫してわかりやすく（情報量や表現）
- 患者の理解の確認

双方に求められる
コミュニケーション能力アップ

医療者に求められること

- “ことば”の大切さ

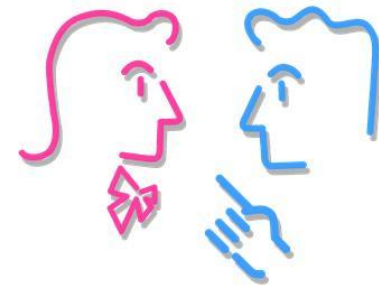
適切なことば遣い・ひとことの必要性・
心理的上下関係を生み出す表現

- 感性を働かせる

“慣れて”しまわない

- 患者の心に寄り添う

患者・家族の気持ちのスピードに合わせる
「答える」のではなく「聴く」姿勢



“ひとこと”が大切な理由

配慮

- 待ち時間の目安
- 途中経過を伝える

理解

- 医療者の役割
- 早期転退院の理由
- 医療安全の参加 など

安心・安堵

- メモの勧め
- 実況中継

医療者に望むコミュニケーションの基本

笑顔

- 話しかけやすい豊かな表情
- どんな表情で患者と向き合っているか

まなざし

- 視線の高さを合わせる
- 振り向きざまにひとことに傷つく

ことば

- 相手の人間性を尊重する基本
- 「ひとこと」の大切さ

聴く姿勢ともう一步踏み込むコミュニケーションを!!